

**FACULDADE AMADEUS – FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

MARIA RITA CRUZ SANTOS

**CONTRIBUIÇÕES DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO
GERENCIAL DA VALOR IMOBILIARIA, EM
ARACAJU-SE**

ARACAJU
2007

MARIA RITA CRUZ SANTOS

**CONTRIBUIÇÕES DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO
GERENCIAL DA VALOR IMOBILIARIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Faculdade Amadeus, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Profº Bernardo de Jesus da Silva Filho

ARACAJU
2007

CONTRIBUIÇÕES DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL DA VALOR IMOBILIÁRIA

Maria Rita Cruz Santos¹

Resumo

O presente artigo avalia a importância do Sistema de Informação Gerencial (SIG) na gestão empresarial para tomada de decisões na imobiliária VALOR LTDA. O ramo imobiliário no estado se apresenta em expansão e a concorrência faz com que as informações sejam repassadas com maior rapidez, como forma de garantir a eficiência da empresa. Em função do processo de mudanças aceleradas, principalmente no que diz respeito aos avanços da tecnologia o SIG tem a função de melhorar o atendimento e facilitar a tomada de decisão. O SIG contribui para agilizar o atendimento na VALOR imobiliária; A expansão do mercado imobiliário no estado obriga as empresas do ramo a se tornarem mais informatizadas e sem que se unifique as informações de todos os setores da imobiliária no sistema, o SIG não contribui para a tomada de decisões na empresa, só para agilizar o atendimento.

PALAVRAS CHAVES: Agilidade; Decisão; Imobiliária; Informações; Sistema; Tecnologia.

Abstract

This article evaluates the importance of the Management Information System (GIS) in business management for decision-making in property value ltda. The real estate industry in the state is presented in expansion and competition means that the information is repassadas more quickly, as a way to ensure the efficiency of the company. Depending on the process of change accelerated, especially regarding the progress of the GIS technology has the task of improving the service and facilitate decision-making. The problem on which this article is based is the following question: Can the SIG help expedite the decision-making process and improve the service in the Real Estate .

KEY WORDS: Agility; Decision; Real Estate; Information; System; Technology.

¹ Universitária do Curso de Administração da Faculdade Amadeus. E-mail: rita@valorimobiliaria.com.br

1- INTRODUÇÃO

A proposta deste produção acadêmica é analisar como funciona o Sistema de Informação Gerencial da organização VALOR Imobiliária Ltda. O objetivo geral deste artigo tem o intuito de verificar o que esta ferramenta traz para a empresa, ou seja, quais as contribuições que ela oferece a mesma, caso seja utilizada para unificar todas as informações da organização.

O desenvolvimento do presente trabalho está baseado nos objetivos específicos que se constituem em: caracterizar a imobiliária; estudar a realidade atual do mercado imobiliário sergipano; caracterizar o que é um sistema de informação gerencial e estudar o sistema de informação da imobiliária VALOR.

No primeiro momento descreve o serviço que é oferecido na imobiliária e comenta sobre a gerência da empresa, os funcionários, a infra-estrutura e os clientes. Explica-se sobre a expansão do mercado de imóveis e conceitua sobre as características o que é um sistema de informação e quem são seus componentes e por último desenvolve o objetivo geral que é uma análise das contribuições do SIG para a imobiliária, mostrando as dificuldades encontradas na implantação do SIG na empresa porque no inicio todos os colaboradores se baseava para da informação ao cliente a traves de uma pasta tipo fichário, a onde os cadastro eram colocada quando chegava na empresa, com o passa do tempo houve algumas mudanças e relação ao sistema que estava sendo implantado na empresa porque todos já estavam acostumado com o método antigo e não ficaram muito feliz, mais a empresa promoveu vários treinamento para todos se adaptar as inovações que estavam ocorrendo para o bem de todos. O motivo pela qual escolhei este tema: primeiro observando que os colaboradores não tenham forca de vontade de utiliza o SIG com mais freqüência, quando necessitava achavam mais fácil perguntar para o colega do que pesquisa no computador outro motivo foi ter apoio dos representante e total liberdade para falar sobre um assunto que me chamo atenção de ver que seria muito importante para uma empresa que trabalha com vendas e alugueis, e sempre dando sugestões em relação a implantação do sistema de informações gerencial, e orientado a todos sempre que me solicitava ajuda; estas foram a justificativa que motivo a pesquisadora a falar sobre sistema de informação gerencias na empresa, de qual que forma acredita que todas

empresas do ramo de imobiliária deveria sempre estar inovando para oferecer serviço de qualidade para os clientes.

No que se refere ao gerenciamento das informações.

A contribuição deste artigo é mostrar para as pessoas que tem interesse em informatizar a empresa a importância de um sistema de gerenciamento de informações e as vantagens de unificar as informações para facilitar a tomada de decisão na empresa. Assim, esperamos com a realização desta pesquisa auxiliar o gestor no seu processo decisório. problema em que está baseado este artigo é o seguinte questionamento: Pode o SIG contribuir para agilizar o processo de decisão e a melhora no atendimento na Imobiliária VALOR? As hipóteses a este problema são: Estas hipóteses vão conduzir a elaboração deste artigo. Os resultados comprovam que sem informatizar todas as informações e unificá-las no SIG da empresa, perde-se uma importante estratégia de facilitar a tomada de decisões na VALOR Imobiliária.

2 MATERIAL E MÉTODO

A metodologia utilizada se baseia numa pesquisa bibliográfica, sendo elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e material disponibilizado na internet. A pesquisa bibliográfica fundamenta o que é um sistema de informação gerencial e as reportagens sobre a expansão do mercado imobiliário no estado.

Quanto aos procedimentos técnicos ela é descritiva. O método utilizado é o dedutivo. O cenário da pesquisa é a VALOR Imobiliária Ltda. A caracterização da empresa contou com uma entrevista ao gerente da mesma. Trata-se de uma pesquisa qualitativa.

3. CONTRIBUIÇÕES DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL DA VALOR IMOBILIÁRIA

3.1 Valor Imobiliária Ltda

Fundada em 17 (dezessete) de Junho de 2003 (dois mil e três) com o nome fantasia Valor imobiliária. Está localizada na Avenida Augusto Maynard, nº. 180 no Bairro: São José, Aracaju – SE, sua formação é de 01 (um) diretor presidente, 30 (trinta) funcionários e 12 (doze) corretores é uma Empresa do grupo PCL.

A VALOR tem definido o segmento de mercado a que se dirige e conhece todas as suas estratégia de trabalho da empresa foi implantada com objetivo de atender as expectativas do mercado em que atua. Com perfil de vendas e aluguel, a direção têm uma visão empresarial como todas voltada para o resultado. Hoje investe em suas qualificações pessoais, com cursos de aperfeiçoamento em técnicas modernas para otimização de seus serviços, e também na qualificação de seus funcionários para estar sempre um passo à frente no mercado imobiliário sergipano, atingindo níveis de produtividade e eficácia.

A VALOR investiu na infra-estrutura da empresa, exclusivamente para aperfeiçoar a prestação de serviço ao cliente, oferecendo conforto e agilidade ao atendimento. Os investimentos continuaram com a informatização em todos os seus departamentos. A empresa conta com os melhores equipamentos e programas específicos com o sistema de informações gerenciais para as áreas de locação, administração e vendas, com transmissão de dados em tempo real, como exige o mercado atual.

O sistema de informação gerencial foi implantado na empresa no dia 14 de fevereiro de 2007, como estratégia de melhorar o atendimento. Quem acessar vai poder observar que na página inicial oferece várias opções de consulta, cadastramentos dos imóveis e avaliações, lançamentos. Também é possível ter acesso as fotos dos empreendimentos. Dentro da empresa, o acesso pode ser feito por qualquer colaborador para uma pesquisa de imóvel, procurar endereço dos proprietários e solicitação de imóveis pela internet desde que estejam habilitados com senha de acesso.

SIG- Sistema de Informação Gerencial é uma ferramenta de facilidade para negociação com os clientes e na elaboração dos relatórios mensais e semanais que são apresentados nas reuniões, para medir e mostrar a desempenho de cada colaborador.

3.2 Realidade do Mercado Imobiliário Sergipano

Atualmente toda empresa que se preza está se preocupando em investir nos meios de comunicação para que as informações sejam passadas com mais agilidade e rapidez. Com a implantação do sistema de informação gerencial a empresa bem equipada e profissionais preparados para o mercado de trabalho, podem tirar todos os obstáculos que surjam no caminho, e fazer a diferença no mercado imobiliário em Sergipe.

No mercado imobiliário Sergipano existem muitas empresas com credibilidade. Constroem-se muitos prédios em Aracaju. A classe média tem contribuindo para o crescimento e desenvolvimento do mercado imobiliário. Tudo que se constrói aqui se vende, quase não se verifica casos de estoque. Atualmente podemos observar a quantidade de prédios que são construído pelas construtoras da nossa capital mais todos os empreendimentos que são erguidos praticamente são vendidos na primeira fase da construção ou seja na planta. E são vendidos mais o menos 90% dos imóveis que são construídos tanto os populares como de calasse alta , Construtora Cunha e Cosil as que tem mais credibilidade no mercado imobiliário a credibilidade e o bom trabalho das empresas sergipanas estimulam a sociedade a comprar imóveis. As empresas daqui já estão buscando conquistar novos espaços em outras cidades para poder expandir os seus negócios.Quando as imobiliária se associam os fornecedores como caixa , banco do Brasil e outros conseqüentemente vai compra um imóvel e não pode pagar a vista então a única solução e o financiamento pelos os bancos.Segundo a presidente da Associação dos dirigente das empresas da Industria Imobiliário de Sergipe (ADEMI), Danusa , afirma que a preocupação do setor e que Aracaju possa crescer ordenadamente” mais dando condições também de infra-estrutura para implantação de novos empreendimentos. Ressalta que a capital esta enserida no roteiro turístico do litoral nordestino.

O ano de 2006 trouxe um crescimento significativo para o mercado imobiliário. Um dos fatores para esse crescimento são as facilidades no financiamento tanto para o incorporador como para os clientes. Os juros estão mais baixos, os bancos estão aumentando os prazos e outros fatores vêm contribuindo para o fortalecimento do setor.

A crise do mercado imobiliário americano, contribuiu para elevar o índice imobiliário no Brasil dois anos atrás, o mercado sergipano refletiu essa tendência, e teve condições de atrair investidores, uma vez que se verifica o aumento do consumo no mercado imobiliário local. A entrevista com o gerente de vendas da Valor Imobiliária Fernando Maynard, comentou sobre o mercado imobiliária atualmente, os clientes exigem muita seriedade presteza e habilidade no trato com os negócios, dando certeza na solução dos seus

problemas imobiliários, sempre com informações precisa e corretas, ele acrescenta que a comunicação interna da empresa também é exigência do mercado imobiliário. hoje, está acontecendo o 1º salão imobiliário do estado de Sergipe. Durante cinco dias de apresentação a população terão oportunidade de conhecer as novidades do setor imobiliário.

4 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL - SIG

O Sistema de informação gerencial considera tanto as informações que foram processadas manualmente, com suas fases básicas dessa metodologia são conceituação levantamento e análise, estruturação e implementação e avaliação. O conhecimento dessa bem como de seus conteúdos pode em muito, facilitar os trabalhos do executivo administrador, o sistema de informação gerencial a medida que aumenta a complexidade interna na empresa e no ambiente em que ela atua, o processo de tomada de decisão tende a tornar – se também mais complexa para atender as essa situação de maneira adequada , o executivo necessita de sistemas de informações eficientes, eficaz e efetivos que processe grande volume de dados gerados e produzam informações validas. SIG é um sistema de pessoas equipamentos e comunicações que coleta , valida, executa operações, transforma, armazenas, recupera e apresenta dados para uso nom planejamento, é um método organizador para prover informações passados , presentes e futuro, relacionando com as operações interna.

Estes são fatores que praticamente os obrigam a se fazerem assessorar por um sistema de informações eficientes, que forneça com segurança e agilidade subsídios para a tomada de decisões.

Na Valor Imobiliária Ltda. Quando foi implantado o Sistema de Informação Gerenciais houve muita resistência por parte dos colaboradores para se adaptarem ao sistema de informação da empresa:

A falta de consciência da importância do sistema de informação gerenciais para a empresa pode desmerecer os benefícios e vantagens desse sistema?

O SIG é uma das ferramentas de muita importância para que as informações entre os corretores e os clientes da valor imobiliária para que as informações sejam mais precisas. ainda é necessário elevar os conhecimentos desses profissionais com relação ao SIG para obter ao atendimento de qualidade para cliente. colaboradores compreender o sistema de informação gerenciais na organização com muita dificuldade para ser colocado e pratica ou seja a empresa não pode implantar um sistema de informação sem antes realizar uma pesquisa entre os colaboradores para identificar quais os pontos forte e fraco de cada colaborador com relação ao desenvolvimento do sistema de informação da empresa; sendo assim a implantação

do SIG vai chegar com mais sucesso na visão de cada colaborador, outras atitudes que devem ser tomadas e o direcionamento das desenvolvimentos da organização para os corretores e funcionários fazendo com que a implantação do sistema seja aprovada por todos, porque o SIG pode parecer um grande empecilho para os corretores que não se conscientizam que o SIG é importante ferramenta de trabalho principalmente para quem trabalha no mercado competitivo de hoje.

Todos os colaboradores de uma organização tem que atender as expectativas dos clientes, com mais segurança e objetividade, poucos são que os seguem estas regras, tornando assim um grande problema no setor de vendas. Que é necessário aprimorar conhecimentos no sistema de informação gerenciais que foi implantado Para atender a um público mais exigente. O Sistema de informação gerencial sugerem como suporte ao controle de processos e planejamento.

Recebendo varias denominações ao logo tempo, os sistemas de informação armazena hoje não só as informações intangíveis relacionamentos pessoa, por exemplo: Criar mecanismos para promover a melhoria e demonstrar que não é o sistema de informação da empresa que é ineficiente, são os colaboradores que não se conscientizaram da importância da contribuição do sistema para eles próprios e para a empresa.

As empresas dispõem, graças ao avanço da tecnologia da informação de sistemas que facilitam a integração dos seus vários setores. Além disso, coletam, armazenam e processam informações em número cada vez maior, que devem ficar disponíveis à gerência e aos usuários em geral.

Informação é um termo que, de certa forma, tem uma definição complexa, e envolve a compreensão do que venha a ser dado, informação e conhecimento.”informação, além do mais, é um termo que envolve todos os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode obter.

Outro aspecto muito importante para a utilização de um sistema de informações é a descentralização de funções, tendo em vista a necessidade de se aperfeiçoar a tomada de decisões.

O SIG tem por finalidade garantir informações adequadas ao processo decisório, colaborar com os gestores obtenção dos resultados e eficácia de suas áreas quanto aos aspectos, ou seja, cada gestor tem autoridade para controlar sua área de atuação, portanto, não poderia controlar só algumas áreas assim como todas as áreas de responsabilidade de uma

empresa. Para implantação do sistema de informações gerenciais é necessário que haja motivação das pessoas envolvidas, otimização na realização dos serviços prestados aos clientes. O sistema de informações gerenciais atuam como elementos polarizadores dos eventos empresários provenientes dos ciclo de atividades, tanto interno como externos à empresa.

Também com o objetivo primordial à geração de informações de decisão da organização. Segundo Pinheiro (2005), o Sistema de Informação Gerencial é de grande importância para o desenvolvimento da empresa além de ser muito importante para o setor administrativo da organização.

Num sistema de informação o elemento principal é a informação e o seu objetivo é armazenar, tratar e fornecer informações de tal modo a apoiar as funções ou processos de organização. Geralmente é composto de subsistema social que inclui as pessoas, processos, informações e documentos. O subsistema automatizado consiste dos meios automatizados como: máquinas, computadores, rede de comunicação.

Ao contrário do que muitos pensam as pessoas, juntamente como os processos que executam e com as informações e documentos que manipulam, também fazem parte do Sistema de informática. Isto implica em que pessoas que não usam computadores também façam parte do sistema e, conseqüentemente, necessitem ser observadas e guiadas pelos processos de planejamentos, pois existem muitos sistemas que depois de implantados acabam não sendo utilizados ou até mesmo trazendo prejuízos ou dificultando o trabalho nas organizações.

No estado poucas empresas do ramo imobiliário utilizam sistema de informação e conhecem sobre o processo de implantação do sistema de informações gerenciais das empresas, embora esses sistemas tenham grandes representatividades no cenário nacional alguma resistência, com a implantação do SIG foram as seguintes no inicio os colaboradores não se desligava dos cadastros que eram colocados na pasta tipo fichário, comentavam que o sistema não ia da certa e só atrapalhava, não funcionava, quando o cliente ligava em busca de informação sempre falavam que o SIG esta fora do ar , hoje podemos observa a intimida que todos passaram a ter com a ferramenta e com mais tranqüilidade ao passar informação solicitada com relação ao cadastramento de imóveis quando chega à empresa imediatamente o fichador entrega para a pessoa responsável colocar no SIG depois os mesmo verificam se já foi colocado no sistema de informação gerenciais da empresa. E pelo o desenvolvimento de cada colaborador na hora de passar informação para o cliente com mais segurança as falhas mais constantes do SIG na alimentação do Sistema o cuidado de tirar os imóveis que já foram

vendido ou alugado para não da informação que não existe, as mudanças no início foi muito difícil mais quem ficou na empresa tiveram com se adapta ao no Sistema de Informação Gerencia da empresa.

4.1 Importância do Sistema de Informação Gerencial da VALOR Imobiliária

A importância do SIG para as empresas geralmente ocorre com as dificuldades dos gestores em avaliar de forma quantitativa para medir o desempenho de cada colaborador maior benefício do sistema de informação gerencial para passar informações rápidas e precisa para o cliente, ter outra importância e o controle de entrada e saída das informações, fazer relatórios com mais qualidades sem perda de tempo e otimização na realização dos serviços ao cliente; para, tem A importância do SIG para Valor Imobiliária ocorre na redução dos custos das operações, melhoria no acesso das informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço, melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global. Oferece uma melhoria nos serviços realizados e oferecidos.

Assessora os gestores das áreas de vendas e aluguéis, recursos humanos e financeiros no processo de tomada de decisões, através de informações extraídas dos sistemas operacionais, vendas, contratos de aluguéis, relatórios mensal e semanal detalhados por datas e etc.

Como na maioria das empresas em que se implantam um sistema de informações gerenciais, só se utilizam os controles básicos que auxiliam no cadastramento dos imóveis das transações imobiliários, sendo que esses imóveis quando devidamente cadastrado, possibilitam verificar o desempenho da organização nas suas tarefas. Das poucas empresas concorrentes onde foi possível implantar um sistema de informações gerenciais, uma delas encerrou suas atividades este ano.

A teoria afirma sobre a importância da informação no complexo organizacional, sendo que a sua utilização pode definir o sucesso ou fracasso do negócio, não que o fracasso justifique a não utilização correta do sistema, mas certamente poderia ter ajudado numa melhor tomada de decisão.

Em recente pesquisa nas empresas do ramo observou-se que 50% dos gestores continuam utilizando os controles desenvolvidos não são informatizados. À medida que o mercado imobiliário esta crescendo conseqüentemente as imobiliárias terão que se automatizar para oferecer serviço com qualidade para os seus clientes.

Para o setor financeiro de uma organização, considerado o coração da empresa, ele é imprescindível.

Na VALOR, para obter mais benefício do sistema se faz necessário que as informações deste setor estejam em contato direto com as informações que já existem no banco de dados. Através dessa iniciativa seria possível obter um controle de todas as informações da situação real da empresa.

Caso a empresa estivesse com os setores todos interligados pelo sistema a tomada de decisão seria facilitada pelo sistema. A utilização de todas as funções do sistema da empresa certamente melhora a qualidade das informações para uma tomada de decisões mais acertada. Na empresa o SIG só está sendo utilizado para oferecer aos seus parceiros e clientes um serviço personalizado e avançado na gestão de vendas, aluguéis e negócios imobiliários.

O Sistema de Informação Gerencial da VALOR, foi projetado entre outras muitas funções, para se adequar necessidades dos clientes e agilizar o atendimento. Para garantir o comprimento da missão e continuidade da organização. O papel do SIG na empresa até o momento é só para coordenar todos os cadastros de imóveis de vendas e aluguéis.

As pessoas que administram o sistema de informação têm a obrigação de manter o sistema sempre atualizado para não correr o risco de quando durante o atendimento ao cliente não haja confusão ao oferecer um imóvel já vendido ou alugado. Para ocorrência desses problemas, o vendedor poderá ser auxiliado pelo gerente de venda ou de aluguéis.

Só o gerente da empresa tem responsabilidade de projetar, programar, coordenar e manter o SIG, as atualizações são por conta dos vendedores.

Outro problema verificado na VALOR, além da falta de unificação das informações no SIG da empresa, é a falta de conscientização dos colaboradores, de que o sistema seria um benefício para facilitar o desenvolvimento de suas tarefas no dia a dia. Muitos colaboradores ainda não se conscientizaram da importância do Sistema de Informação para empresa e não começaram a utilizá-lo com mais frequência como seria necessário.

O uso do sistema evita a falta de segurança nas informações repassadas ao cliente, além de tornar o processo mais rápido no momento de saber alguma informação sobre os imóveis ofertados ao mercado.

5 CONCLUSÕES

Conforme foi analisado no contexto do artigo, a VALOR utiliza todo potencial do seu sistema gerencial de informação, mesmo assim é uma das poucas empresas do ramo que são informatizadas. As informações na empresa são agilizadas pelo sistema que permite, numa simples consulta, conhecer todos os imóveis disponíveis, bem como fotos dos empreendimentos e os preços atualizados.

Observou-se que as informações mais solicitadas pelos usuários do sistema na empresa são as de nível operacional. Embora tenham caráter simples, são essenciais para o desenvolvimento e continuidade da organização e a qualidade nos serviços prestados.

Mesmo com a resistência por parte dos colaboradores em utilizar com maior frequência o sistema, as contribuições para a empresa são muitas. Atualmente, como decorrência do desenvolvimento do SIG, observa-se que geração de informações deixou de ser forma geral um problema significativo, entretanto parece que essa situação é irreal, pois na verdade os executivos das empresas não tinham muita intimidade com SIG. Esse distanciamento espera-se que com a observação deste artigo contribua de forma efetiva para algumas empresas do ramo de imobiliária do Estado de Sergipe venham implantar o SIG na empresa.

A expansão do mercado imobiliário fará no futuro com que as empresas, não só do ramo imobiliário, mas também de todos os outros, reconheçam a importância da utilização do sistema de informação, não só com a função operacional, mas sim na unificação de todas as informações da empresa.

REFERÊNCIAS

O'BRAIN, James A. **Sistema de Informação e as Decisões Gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva. 2006, p.06.

PRESSMAN, R. S. - **Software Engineering: A Practitioner's Approach**. McGraw-Hill, Quinta edição, 2001. Disponível em: < <https://www.nce.ufrj.br>>. Acesso em: 15 Fev. 2007.

LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação**. 4 ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos S.A. 1999, p.05.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias táticas operacionais**. 10 ed. São Paulo: Atlas. 2005, p.23. p.80